

# 諸外国における特殊サービス向け 電気通信番号の使用状況

平成26年9月18日

総務省 総合通信基盤局

番号企画室

# 諸外国における特殊サービス向け電気通信番号の使用状況

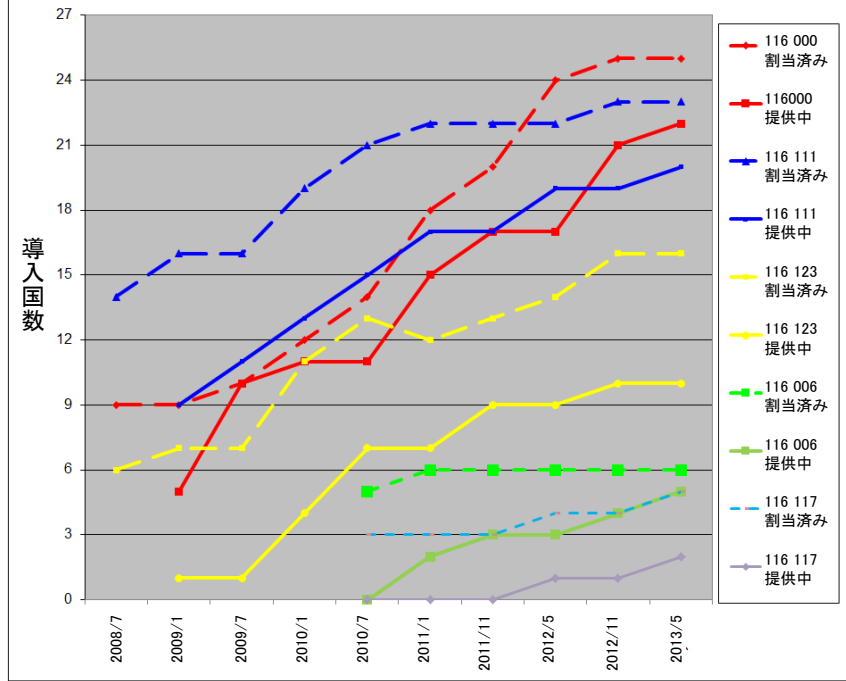
	米 国	英 国	フランス	ロシア	中 国	韓 国
番号体系	N11	1XY 999	1X 1XY	009 0X 11X	11X 12X 123XY	1YY 13YY (実際は1XY・13XY)
主な提供サービス	211: コミュニティ情報・紹介サービス 311: 非緊急時の警察・政府サービス 411: 区域内の電話番号案内 511: 交通情報サービス 611: 故障受付 711: 聴覚障害者用電気通信中継サービス 811: 掘削作業時の埋設配管保守サービス 911: 緊急通報	100: オペレータ接続 101: 非緊急通報 111: 非緊急医療サービス 112: 緊急通報(EU共通) 120 ~ 122・142・150~152: ネットワークサービス接続 123: 時報 140: 発信番号非表示 195: 障害者施設への問い合わせ 999: 緊急通報(国内)	15: 救急 17: 警察 18: 消防 112: 緊急通報(EU共通) 114: 聴覚障害者、失語症患者、言語障害者向け緊急通報 115: 路上生活者向けホットライン 119: 児童虐待に関する通報	009: モスクワ市内限定の電話番号案内 01: 消防(国内) 02: 警察(国内) 03: 救急(国内) 04: ガス漏れ等通報 07: 電話番号案内 09: 電話番号案内 110: 時報 112: 緊急通報(EU共通)	110: 警察 111: 郵政 114: 電話番号案内 119: 消防 120: 救急 121: 天気予報 124: 交通事故通報 12315: 消費者相談ホットライン 12348: 法律サービスホットライン 12358: 物価局ホットライン	100・101・106: 電気通信事業者の苦情受付 111: 政府苦情 112: 警察 114: 電話番号案内 115: 電報 119: 消防・救急 122: 電気故障 124: デジタル放送コールセンター 182: 迷子・徘徊者通報 13YY: 公共機関の各種相談・案内用(約30番号)

- 「116ヘルプライン」は、EU加盟国共通の無料かつ覚えやすい公共相談ダイヤルであり、欧州委員会(EC: European Commission)により、「116+3桁の数字」の形式で5個の番号が設定
- 2009年11月30日付の委員会決定(Commission Decision)において、EU加盟国における当該番号の運用、並びに各番号のサービス名称・内容及び提供条件等を規定
- ユニバーサル・サービス指令(Universal Service Directive)では、EU加盟国に対して、116ヘルプラインの導入促進、116ヘルプラインの存在及び提供サービス利用方法の周知、並びに失踪児童に関するホットライン(116 000)へのアクセスの確保等を規定

## 「116ヘルプライン」の番号・提供サービス等

番号	提供サービス	提供国数
116 000	<i>Hotline for Missing Children</i> 失踪児童に関するホットライン	23
116 006	<i>Helpline for Victims of Crime</i> 犯罪被害者のためのヘルプライン	5
116 111	<i>Child Helplines</i> 子どものためのヘルプライン	21
116 117	<i>Non-emergency Medical On-call Service</i> 非緊急医療のコールサービス	2
116 123	<i>Emotional Support Helplines</i> 心理的支援のためのヘルプライン	11

## 「116ヘルプライン」の導入状況（EU:27加盟国※）



※データが計上された2013年5月の加盟国数。2013年7月にクロアチアが加盟したため現在は28国。